

Reklamační řád GoMobil

Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky telekomunikační sítě GoMobil (dále jen „GoMobil“). Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka jako příjemce Služeb poskytovaných GoMobil a práva a povinnosti GoMobil. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služeb GoMobil (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a GoMobil v případě reklamace Služeb poskytovaných GoMobil a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách GoMobil s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a GoMobil výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny (když speciálně je popsán postup při reklamaci SIM karty) nebo na poskytovanou Službu (viz dále).

Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách GoMobil (za prodejny GoMobil ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů GoMobil) a na internetových stránkách www.gomobil.cz.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.3.2014.

Postup při reklamaci Služeb sítě GoMobil

GoMobil a Zákazník sjednávají v tomto článku následující způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se telekomunikačních služeb sítě GoMobil.

Reklamací na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit u GoMobil bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z dále uvedených způsobů na zákaznickém centru GoMobil:

- telefonicky: na čísle +420 840 215315 (v sekci technická podpora).
- emailem na adresu: podpora@gomobil.cz
- osobně na adrese: TERMS a.s., Planá 67, 370 01 České Budějovice, GoMobil

Při nahlášení reklamace Zákaznickému centru GoMobil je Zákazník povinen uvést:

Jméno, Příjmení / Název Firmy

Telefonní číslo

Telefonní kontaktní číslo

Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje)

Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) na zákaznickém centru GoMobil (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamací vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, je GoMobil povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech poskytnout přiměřenou slevu z ceny. GoMobil není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby. GoMobil nijak neodpovídá zejména za vady poskytované Služby, které byly způsobeny:

- vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka,
- nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby,
- poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby,
- porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů,
- přerušením či omezením poskytování Služby v důsledku přerušení lokálního přístupu či spojení zajišťovaného jiným telekomunikačním operátorem.

GoMobil rovněž není povinen nahradit Zákazníkovi či jinému uživateli Služby škodu, která vznikla okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Okolností vylučující odpovědnost je zejména i neposkytnutí nebo vadné poskytnutí Služby v důsledku technického výpadku sítě jiných provozovatelů či poruch způsobených okolnostmi vyšší moci.

Ujednáním předchozích odstavců nejsou jakkoliv dotčena jakákoliv jiná ustanovení Podmínek, Smlouvy či právních předpisů, která vylučují či omezují odpovědnost GoMobil za škodu.

Postup při reklamaci vady SIM karty

V případě, kdy je Zákazníkem reklamována vada SIM karty, která byla Zákazníkovi dodána ze strany GoMobil, je Zákazník povinen zaslat reklamovanou SIM kartu GoMobilu na adresu TERMS a.s., Planá 67, 370 01 České Budějovice, GoMobil, a zároveň GoMobilu některým ze způsobů stanoveným výše pro reklamaci Služeb sítě GoMobil sdělit, že SIM kartu zasílá z důvodu reklamace vady SIM karty, včetně popisu závady (a to opět buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje).

Standardní reklamace SIM karty

Po obdržení reklamované SIM karty a sdělení o reklamaci SIM karty provede GoMobil posouzení reklamace a v případě, že bude reklamací důvodnou, zašle Zákazníkovi na náklady GoMobilu novou SIM kartu vztahující se ke stejnému účastnickému číslu a uhradí Zákazníkovi náklady na doručení reklamované SIM karty GoMobilu, pokud o uhrazení takových nákladů Zákazník požádá. I v případě, že bude reklamací shledána důvodnou, však budou Zákazníkovi uhrazeny v souvislosti s doručením reklamované SIM karty GoMobilu pouze náklady nepřesahující výši nákladů na zaslání reklamované SIM karty GoMobilu prostřednictvím doporučeného dopisu na adresu GoMobilu, byť by Zákazník doručil GoMobilu reklamovanou SIM kartu jiným nákladnějším způsobem.

V případě, že nebude reklamací shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamace Zákazníkovi sdělen. Zákazník je pak povinen sdělit, zda si předmětnou SIM kartu převezme osobně na adrese sídla GoMobilu, nebo zda žádá o zaslání SIM karty zpět na dobírku na adresu Zákazníka, kterou GoMobilu sdělí. Náklady na zaslání SIM karty zpět na adresu sdělenou Zákazníkem budou Zákazníkovi ze strany GoMobilu vyúčtovány dle Ceníku Služeb (dále jen „Ceník“) jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty a Zákazník je povinen tyto náklady uhradit. V případě, že se Zákazník nijak nevyjádří, je GoMobil oprávněn vycházet z toho, že si Zákazník převezme SIM kartu zpět v sídle GoMobil.

Reklamací SIM karty s požadavkem na okamžité zaslání SIM karty nové

Zákazník je taktéž oprávněn již při učinění reklamace požádat o to, aby mu byla ihned zaslána SIM karta nová (ještě před tím, než bude jeho reklamací vyřízena).

V takovém případě zašle GoMobil Zákazníkovi na dobírku SIM kartu novou, vztahující se k témuž účastnickému číslu, když Zákazník je však v takovém případě povinen uhradit cenu nové SIM karty dle platného Ceníku GoMobilu (jinak ve výši 100,- Kč vč. DPH) a náklady na zaslání nové SIM karty dobírkou prostřednictvím České pošty ve výši dle Ceníku, jinak (v případě, kdy by nebyla částka nákladů na zaslání v Ceníku stanovena) dle aktuálních sazebníků České pošty. GoMobil je oprávněn takové částky vyúčtovat Zákazníkovi předem a odeslat mu takto Zákazníkem požadovanou novou SIM kartu až poté, co budou tyto GoMobilem vyúčtovány Zákazníkem uhrazeny.

Po obdržení reklamované SIM karty, pak opět GoMobil provede posouzení reklamace a v případě, že bude reklamací shledána důvodnou, zašle Zákazníkovi dobropis na částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty, popř. (v případě, že již byly částky účtované Zákazníkovi v souvislosti se zasláním nové SIM karty Zákazníkem uhrazeny) tyto částky Zákazníkovi vrátí podle pravidel pro vrácení částek Zákazníkovi obsažených dále v tomto Reklamačním řádu (v části Reklamačního řádu týkající se vrácení finančních částek při důvodné reklamaci vyúčtování Služeb). Zákazník má pak opět nárok na úhradu nákladů na doručení reklamované SIM karty GoMobilu podle podmínek výše v tomto Reklamačním řádu uvedených pro standardní

Reklamační řád GoMobil

reklamaci SIM karty.

V případě, že nebude reklamační shledána důvodnou, bude takový výsledek posouzení reklamační Zákazníkovi sdělen, když Zákazník si pak ponechá novou jemu zaslou SIM kartu a je povinen uhradit částky účtované v souvislosti se zasláním nové SIM karty. Reklamovaná SIM karta, pak však již nebude Zákazníkovi vrácena (s ohledem na to, že SIM karta již byla vylomena, není tato, resp. není žádná vylomená SIM karta, již pro GoMobil znovu použitelná, když navíc nová SIM karta se vztahuje k témuž účastnickému číslu, a Zákazník již obdržel v souvislosti s uzavřenou Smlouvou SIM kartu novou).

Postup při reklamaci vyúčtování Služeb

Zákazník má právo písemně uplatnit u GoMobil nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamační, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamační vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamační, pokud se GoMobil se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li GoMobil na základě reklamační, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamační, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamační, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak.

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamační souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamační uplatnit námitky proti vyřízení reklamační u Českého telekomunikačního úřadu.